

# تأثیر ارتباط توریسم بر عملکرد خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی مشارکت و رضایت شغلی در فروشگاه‌های فروش انواع برند کلوچه در لاهیجان

پیمان صداقتی پاشاکی \*، 224،

1397-06-19

چکیده در دنیای رقابتی امروز، توسعه گردشگری در تمامی عرصه‌ها، چه در سطح ملی و منطقه‌ای و چه در سطح بین‌المللی مورد توجه برنامه‌ریزان دولتی و شرکت‌های خصوصی قرار گرفته است. افراد نیز مهم‌ترین سرمایه هر سازمان به شمار می‌روند و عملکرد خدمت کارکنان اهمیت ویژه‌ای در تحقق اهداف سازمان دارند. هدف از این پژوهش تبیین تأثیر ارتباط توریسم بر عملکرد خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی مشارکت و رضایت شغلی در فروشگاه‌های فروش انواع برند کلوچه در لاهیجان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق از کارکنان فروش در فروشگاه‌های فروش برندهای کلوچه (نادی، نادری، نوشین و پیمان) در لاهیجان تشکیل شده است که با استعلام از دفاتر مرکزی این برندها در شهر لاهیجان بیش از 2000 نفر در زمینه فروش محصولات فعالیت دارند. با تعیین حجم نمونه از طریق جدول مورگان تعداد 350 پرسشنامه توزیع و مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به حجم محدود جامعه از روش سرشماری استفاده شد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. بعد از بررسی‌های انجام شده، روایی و پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. داده‌های لازم با استفاده از پرسشنامه و دارای طیف 5 گزینه‌ای جمع‌آوری گردید و با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS3 Smart مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها فرضیات تحقیق را تایید کرد؛ یعنی آزمون فرضیه‌ها نشان داد که ارتباط توریسم بر عملکرد خدمت کارکنان تأثیر مثبتی دارد. همچنین تأثیر میانجی‌گری مشارکت شغلی و رضایت شغلی در ارتباط توریسم بر عملکرد خدمت کارکنان نیز تایید شد. واژه‌های کلیدی: توریسم، عملکرد خدمت، مشارکت شغلی، رضایت شغلی.

کلمات کلیدی : واژه‌های کلیدی: توریسم، عملکرد خدمت، مشارکت شغلی، رضایت شغلی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان‌نامه‌ها](#)